

## **ABSTRAK**

### **PELAKSANAAN PEMBELAJARAN MATA DIKLAT PELAYANAN PRIMA KOMPETENSI MELAKUKAN KOMUNIKASI DITEMPAT KERJA KELAS XI DI SMK NEGERI 4 YOGYAKARTA**

**KHOTIJAH PUTRI SYAHDU  
08513242011**

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui pelaksanaan pembelajaran mata diklat pelayanan prima kompetensi “melakukan komunikasi ditempat kerja” kelas XI di SMK Negeri 4 Yogyakarta 2) mengetahui pelaksanaan pembelajaran mata diklat pelayanan prima kompetensi “melakukan komunikasi ditempat kerja” ditinjau dari komponen pembelajaran yaitu tujuan pembelajaran, materi pembelajaran, guru, peserta didik, metode pembelajaran, media pembelajaran, situasi lingkungan belajar dan evaluasi pembelajaran.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Variabel penelitian ini adalah pelaksanaan pembelajaran mata diklat pelayanan prima. Populasi penelitian ini adalah siswa kelas XI di SMK Negeri 4 Yogyakarta yang mengikuti pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan angket dengan *skala linkert*. Metode pengumpulan data dengan angket tertutup. Validasi instrumen menggunakan *validitas konstruk* lalu dilakukan uji coba sebanyak 45 pernyataan. Hasil uji coba instrumen yaitu 42 pernyataan valid dan 3 pernyataan gugur. Reliabilitas instrumen menggunakan rumus *alpha cronbach* dengan hasil 0,878. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan penyajian data secara presentase.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Pelaksanaan pembelajaran mata diklat pelayanan prima kompetensi “melakukan komunikasi ditempat kerja” kelas XI di SMK Negeri 4 Yogyakarta termasuk pada kategori rendah sebesar 39,94%. 2) Pelaksanaan pembelajaran mata diklat pelayanan prima kompetensi “melakukan komunikasi ditempat kerja” yang berada pada kategori tinggi yaitu komponen tujuan sebesar 53,68%, materi pembelajaran sebesar 34,93%, guru sebesar 44,21%, peserta didik sebesar 40%, metode pembelajaran sebesar 33,68%, media pembelajaran sebesar 27,32%, situasi lingkungan belajar sebesar 69,48%, dan evaluasi pembelajaran sebesar 29,47%, yang berada pada kategori rendah yaitu komponen materi sebesar 29,47. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pembelajaran mata diklat pelayanan prima kompetensi “melakukan komunikasi ditempat kerja” kelas XI di SMK Negeri 4 Yogyakarta dapat berjalan sesuai dengan tujuan.

**Kata kunci : Pelaksanaan pembelajaran, Pelayanan Prima**